PZU ŻYCIE PONOWNIE ROZPATRZY ROSZCZENIA Z TYTUŁU POBYTU NA ODDZIALE INTENSYWNEJ TERAPII

* **W związku z działaniami Prezesa UOKiK PZU Życie rozpatrzy ponownie wnioski o wypłatę świadczenia, które wcześniej nie zostały uwzględnione ze względu na brzmienie definicji Oddziału Intensywnej Terapii.**
* **Zapoznaj się z komunikatem ubezpieczyciela i złóż wniosek nawet jeśli twoja umowa już wygasła.**

**[Warszawa, 22 września 2022 r.]** PZU Życie to kolejne towarzystwo ubezpieczeniowe, wobec którego Prezes UOKiK wystąpił w sprawie sposobu definiowania pojęć takich jak Oddział Intensywnej Terapii (OIT) oraz Oddział Anestezjologii i Intensywnej Terapii (OAIT).

Jak wynikało ze skargi przesłanej do Urzędu, PZU Życie wypłacając w 2021 r. konsumentowi świadczenie z tytułu dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek leczenia szpitalnego Plus, odmówiło wypłaty dodatkowego świadczenia za pobyt na OIT/OAIT. Po planowym zabiegu, wskutek powikłań oraz pojawienia się ostrego podwsierdziowego zawału serca, personel szpitala podłączył pacjenta do aparatury ratującej życie. Ponieważ pomoc była udzielana w ramach Pododdziału Intensywnej Opieki Kardiologicznej, a nie – tak jak to wskazano w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU) – wyodrębnionego Oddziału Intensywnej Terapii, ubezpieczyciel nie stwierdził spełnienia przesłanek do wypłaty dodatkowej kwoty.

W związku z podjętymi przez Prezesa UOKiK działaniami spółka zdecydowała o wprowadzaniu do nowych produktów takiej definicji OIT/ OAIT, w ramach której za oddział intensywnej terapii będzie uznawać również pododdziały oraz sale, które są wyodrębnione na oddziale szpitalnym w celu leczenia pacjentów wymagających intensywnej terapii oraz są wyposażone w sprzęt umożliwiający ciągłe monitorowanie podstawowych funkcji życiowych lub podjęcie czynności zastępczych niewydolnych narządów lub układów oraz zapewniają stały i bezpośredni nadzór lekarza i pielęgniarki.

- *To korzystna zmiana dla konsumentów. Nie ma znaczenia, czy ich życie było ratowane na Oddziale Intensywnej Terapii, czy też w jego odpowiedniku działającym w ramach specjalistycznego oddziału, np. kardiologicznego. Ważne jest, aby pacjent jak najszybciej trafił do miejsca wyposażonego w sprzęt, który może uratować mu życie. Taka osoba nie może być wyłączona spod ochrony ubezpieczeniowej* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Dodatkowo, analizując wątpliwości interpretacyjne zgłoszone przez Prezesa Urzędu, spółka rozpoczęła przegląd roszczeń zgłaszanych przez klientów od 1 stycznia 2020 r. i nieuwzględnionych z tytułu niespełnienia definicji OIT/OAIT. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Urzędu spółka postanowiła dokonać zmian, które umożliwią konsumentom ponowne wystąpienie z roszczeniem.

**PZU Życie zobowiązało się do:**

* poinformowania ubezpieczonych, którzy od 1 stycznia 2020 r. zgłosili roszczenia z tytułu pobytu na OIT/OAIT i którzy nie otrzymali świadczenia z powodu niespełnienia definicji OIT/OAIT z uwagi na przebywanie na pododdziale, o możliwości ponownego zgłoszenia roszczenia,
* uznawania ww. roszczeń z tytułu pobytu w szpitalu na OIT/OAIT w sytuacji przebywania przez ubezpieczonych nie tylko na wyodrębnionych oddziałach, ale również pododdziałach wyposażonych w sprzęt umożliwiający stałe monitorowanie podstawowych czynności życiowych oraz podjęcie czynności zastępczych w przypadku niewydolności narządów lub układów ustroju, o ile nie wystąpiły inne okoliczności wyłączające odpowiedzialność ubezpieczyciela,
* zamieszczenia stosownej informacji na stronie internetowej spółki pod adresem: https://www.pzu.pl/kontakt-i-pomoc w sekcji „Zgłaszanie szkody”.

Akcja informacyjna PZU Życie już trwa.

Wszyscy ubezpieczeni, którzy po 1 stycznia 2020 r. otrzymali decyzje odmowne, oparte na braku spełnienia definicji OIT/OAIT, bądź nie zgłaszali wniosków z tego tytułu (pomimo objęcia ich ochroną ubezpieczeniową i podjęcia wobec nich stosownych czynności medycznych nie tylko w ramach oddziałów, ale również pododdziałów), mogą zgłosić roszczenia względem ubezpieczyciela do 31 grudnia 2022 r.

**Roszczenia można składać:**

* mailowo na adres: kontakt@pzu.pl
* wchodząc na stronę pzu.pl w sekcji „Zgłoszenie szkody”
* korespondencyjnie na adres: PZU Życie SA, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa
* odwiedzając dowolny Oddział PZU – adres oraz godziny otwarcia oddziałów dostępne są na stronie pzu.pl

Uprawnione osoby mogą występować z roszczeniem bez względu na to, czy ich umowa nadal trwa. W przypadku śmierci ubezpieczonego, z roszczeniem mogą wystąpić jego prawni spadkobiercy.

PZU Życie to nie pierwsza firma ubezpieczeniowa, wobec której Prezes UOKiK przedstawił swoje wątpliwości interpretacyjne co do zbyt wąskiego definiowania pojęć OIOM/OIT/ OAIT. Rok temu do zaleceń Urzędu dostosowała się [Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17670).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową